

Instrumento de Evaluación de Indicadores Logísticos (IEIL)



USAID
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS
UNIDOS DE AMÉRICA



DELIVER
Sin Insumos, No hay Programa. Logística en Salud

DELIVER

DELIVER es un proyecto de seis años, que brinda asistencia técnica en Logística a nivel internacional. Está financiado por la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID).

El proyecto es implementado por John Snow, Inc. (JSI), (contrato No. HRN-C-00-00-00010-00) y como subcontratistas: Grupo Manoff; Programa de Tecnología Apropriada para la Salud (PATH); y Estrategias de Desarrollo de Sectores Sociales, Inc. DELIVER fortalece las cadenas de suministro de los programas de salud y planificación familiar en los países en desarrollo, asegurando la disponibilidad de productos críticos para la salud de los clientes. DELIVER también proporciona apoyo técnico a la central de adquisiciones y administración y análisis del sistema central administrativo de registros básicos de USAID.

Este documento no representa necesariamente, los puntos de vista o las opiniones de USAID. Puede ser reproducido si se cita a DELIVER/John Snow, Inc.



John Snow, Inc.
1616 North Fort Myer Drive, 11th Floor
Arlington, VA 22209 USA
Phone: 703-528-7474
Fax: 703-528-7480
Email: deliver_project@jsi.com
Internet: deliver.jsi.com

Siglas

IEIL	Instrumento de Evaluación de Indicadores Logísticos
ITS	Infección de transmisión sexual
LPG	
MS	Ministerio de Salud
NS	No sabe
ONG	Organización no gubernamental
PES	Punto de entrega de servicio
SIAL	Sistema de Información de Administración Logística
TB	Tuberculosis

4] Instrumento de Evaluación de Indicadores Logísticos (IEIL)

Instrumento de Evaluación de Indicadores Logísticos (IEIL)

GUÍA DEL USUARIO

Finalidad

El instrumento de Evaluación de Indicadores Logísticos (IEIL), un instrumento de recolección de datos cuantitativos elaborado por DELIVER, se usa para realizar un estudio de establecimientos a fin de evaluar el funcionamiento del sistema logístico de suministros y su disponibilidad en los establecimientos de salud. El IEIL se puede emplear para monitorear el funcionamiento de ciertos procesos en la gestión logística de suministros de salud en el tiempo, evaluar ciertos resultados de intervenciones logísticas, ofrecer supervisión permanente y monitoreo del desempeño, y hacer seguimiento al comportamiento de la disponibilidad de los productos.

Los datos que se recogen con el sistema se pueden emplear para calcular los siguientes indicadores logísticos esenciales:

- precisión de los datos logísticos con fines de gestión del inventario
- porcentaje de establecimientos que reciben las cantidades de productos pedidos
- porcentaje de establecimientos que mantienen condiciones aceptables de almacenamiento
- porcentaje de establecimientos cuyos niveles de existencias garantizan la disponibilidad del producto en el corto plazo (situación del existencias)
- porcentaje de establecimientos que experimentaron desabastecimiento en algún momento durante un período dado o al momento de la visita

Además de estos indicadores, los datos escogidos también se pueden emplear para calcular indicadores relacionados adicionales, por ejemplo la duración de las existencias, motivos del desabastecimiento de productos, etc. Para ver una descripción detallada de los indicadores, consultar *Definiciones de indicadores* en este manual, al final del instrumento.

Las preguntas complementarias ofrecen información adicional sobre las características de la cadena de suministro que se está evaluando, por ejemplo el uso de la información del SIAL, los procedimientos de formulación de pedidos, los sistemas de transporte, la frecuencia de la supervisión, el manejo de la cadena de frío, y otros.

Metodología

El IEIL se emplea para realizar un estudio basado en establecimientos, a fin de recoger datos cuantitativos que se usarán para calcular indicadores para monitorear y evaluar el desempeño del sistema logístico. Es importante que los interesados hagan suyo este tipo de estudio desde el principio hasta el fin. Los siguientes pasos muestran la metodología recomendada para realizar la evaluación.

1. Trabajo preparatorio

- a. Identificar los objetivos de la evaluación y preparar el alcance del trabajo sobre la base del programa y/o las categorías de productos de salud que se estén estudiando.

6] Instrumento de Evaluación de Indicadores Logísticos (IEIL)

- b. Conseguir financiamiento para todos los costos del equipo del estudio, incluidos viajes y alojamiento.
- c. Examinar y adaptar el IEIL para cumplir con los objetivos identificados para la evaluación, así como para satisfacer necesidades permanentes de monitoreo.
- d. Determinar el tamaño apropiado de la muestra de los establecimientos a visitar y preparar el marco de la prueba piloto. El principal objetivo de diseñar la muestra es evitar una muestra de conveniencia. En la medida de lo posible, es preferible elegir los establecimientos en forma aleatoria.

Para calcular el tamaño de la muestra y seleccionar los establecimientos—

- Preparar una lista del total de establecimientos en el país.
 - Documentar el número total de cada tipo de establecimiento (almacén, hospital, punto de entrega de servicio (PES), y su ubicación y distribución.
 - Cerciorarse de que todas las partes involucradas están de acuerdo en los criterios de selección de los establecimientos.
 - Para que la muestra sea estadísticamente válida, se debe usar una fórmula normalizada de muestreo, la cual a menudo da un tamaño elevado de muestra. En caso de limitaciones de recursos, visitar el número convencional de 100 establecimientos o el 15% del total de establecimientos, (el que sea menor).
 - Determinar el marco de la muestra mediante la estratificación de cada tipo de establecimiento en el país; los evaluadores deben elegir los establecimientos en forma aleatoria y proporcional en cada estrato, sin interrumpir la cadena de suministro entre los niveles. En otras palabras, elegir primero los almacenes de nivel más alto, luego aleatoriamente elegir distritos en regiones seleccionadas, aleatoriamente elegir PES en distritos seleccionados, etc.
- e. Reclutar a personas para que trabajen en el estudio. Se deben considerar las siguientes calificaciones
 - experiencia en entrevistas de campo
 - disposición a comprometer tiempo completo durante 3–4 semanas
 - capacidad física de viajar en zonas urbanas y también rurales potencialmente difíciles
 - familiaridad con las zonas a visitar y el sistema local de salud
 - capacidad de trabajo minucioso
 - capacidad de comunicación
 - conocimiento del idioma local es una ventaja
 - capacidad de trabajo en equipo
 - título avanzado, preferiblemente en salud pública
 - capacidad de realizar investigación cuantitativa
 - conocimiento de sistemas logísticos (deseable).
 - f. Obtener autorización escrita para que los miembros del equipo visiten establecimientos (si hace falta).
 - g. Preparar itinerarios y tomar disposiciones logísticas para los viajes y el alojamiento de los miembros del equipo.
 - h. Preparar el programa de capacitación de los miembros del equipo. Lo ideal sería que la currícula incluya al menos dos días de actividades en el aula (estudio y debate del instrumento de evaluación), un día para pilotear el instrumento en el terreno, y un día de trabajo en el aula para dar los últimos toques al instrumento. DELIVER puede facilitar ejemplos de programas de capacitaciones anteriores. Esta capacitación debe hacer hincapié en la importancia de llenar bien las encuestas. La experiencia demuestra que las encuestas incompletas son inservibles y por lo tanto, una pérdida de tiempo, energía y dinero.

- i. Celebrar una reunión al final de la evaluación para presentar los resultados preliminares a todos los interesados del país.

2. Antes de la evaluación

- a. Confirmar la disponibilidad de: transporte, alojamiento, traducción (a idiomas locales si es necesario), etc.
- b. Obtener los documentos de viaje que necesitan los miembros del equipo.
- c. Obtener y analizar todo formulario logístico que se esté usando en el país.
- d. Convenir con todas las partes involucradas sobre los indicadores y productos a evaluar.
- e. Adiestrar a los miembros del equipo sobre la forma en que se realizará la evaluación y en que se la utilizará, con estrecho apego al texto de orientación proporcionado en el IEIL.
- f. Pilotear el instrumento en el terreno en uno o más establecimientos de salud con todos los miembros del equipo.
- g. Examinar los resultados de la prueba de campo y discutir las revisiones finales con los miembros del equipo.
- h. Poner los toques finales en el instrumento de evaluación. A esta altura, se recomienda que en los cuadros del instrumento se enumeren los productos que se van a evaluar.

3. Durante la evaluación

- a. Monitorear la mayor cantidad posible de equipos del estudio mientras se recogen datos a cada nivel del sistema que se está evaluando.
- b. Examinar los cuestionarios ya terminados para aclarar contradicciones en los datos. Este es un paso muy importante para tener la seguridad de que el equipo del estudio recoge datos completos y precisos.
- c. Cargar los datos recogidos al banco de datos u hoja de cálculo elegida.

4. Después de la evaluación

- a. Analizar datos.
- b. Presentar los resultados preliminares, conclusiones, y recomendaciones de la evaluación a todos los interesados.
- c. Redactar el informe de los resultados, conclusiones y recomendaciones.
- d. Divulgar el informe final entre los principales interesados.

Al final del instrumento se encontrará una *Descripción de indicadores*, que incluye indicadores básicos de logística que se pueden calcular con la información recogida.

8] Instrumento de Evaluación de Indicadores Logísticos (IEIL)

Instrumento de Evaluación de Indicadores Logísticos (IEIL)



Guía del entrevistador

Identificación del establecimiento	Registre el nombre del establecimiento y su ubicación. Usando los códigos para cada pregunta, coloque todas las demás respuestas en los casilleros a la derecha.
Información sobre la entrevista	Registre la fecha de la entrevista y enumere los nombres de los entrevistadores.
Presentación	Use este texto como guía para presentar la encuesta al personal del establecimiento.
Preguntas 01 a 04	Obtenga permiso para realizar la entrevista y registre la información sobre el entrevistado.
Preguntas 101 a 121	Registre las respuestas encerrando en un círculo el número o la letra que corresponda a la respuesta del entrevistado. Las preguntas con letras pueden tener varias respuestas, las con número solo tienen una.
Preguntas 122 a 126	Estas preguntas son para establecimientos que son parte de un sistema de cadena de frío.
Cuadro 1: Condición del existencias	Registre el número máximo y mínimo de meses de existencias, y el intervalo de pedidos arriba del cuadro. Si el entrevistado no sabe, marque NS en la respuesta. Para llenar los casilleros, siga instrucciones arriba del cuadro.
Cuadro 2: Condiciones de almacenamiento	Registre sus observaciones sobre la principal zona de almacenamiento (aunque solo sea un armario) respondiendo las preguntas 1 a 12 sobre condiciones de almacenamiento para todos los establecimientos visitados. Para almacenes grandes que requieren apilar muchas cajas, siga con las preguntas 13 a 17.
Cuadro 3: Calidad de los datos	Llene el cuadro para todos los productos o una selección de ellos.
Cuadro 4: Precisión del cálculo de pedido	Llene el cuadro para todos los productos o una selección de ellos.
Cuadro 5: Tasa de entrega de pedidos	Llene el cuadro para todos los productos o una selección de ellos.
Fin de la entrevista	Pregunte al entrevistado/s si le quiere/n hacer alguna pregunta. Agradézcale/s su tiempo y su cooperación.

Presentación

Presente a todos los miembros del equipo y pídale a los representantes del establecimiento que se presenten a sí mismos.

Explique los objetivos de este estudio:

Buenos días. Me llamo _____. Mi colega y yo representamos _____ (ej., MS del país donde se realiza el estudio). Estamos realizando un estudio del sistema logístico de suministros de salud. Estamos estudiando la disponibilidad de algunos productos y la forma en que ustedes piden y reciben dichos productos. Estamos visitando establecimientos de salud seleccionados en todo el país, y éste es uno de ellos. El objetivo del estudio es recoger información actualizada sobre el funcionamiento del sistema logístico y las existencias de algunos productos clave para la salud.

Los resultados de este estudio nacional brindarán información para tomar decisiones y promover mejoras. La intención es aplicarlo en dos o más momentos para medir la evolución del sistema logístico.

[Agregar aquí si hay objetivos adicionales.]

Queremos hacerle algunas preguntas sobre suministros disponibles en este establecimiento. Asimismo, nos gustaría contar algunos de los productos que tienen en existencias hoy, y observar las condiciones generales de almacenamiento. ¿Desean hacernos alguna pregunta hasta el momento?

No.	Pregunta	Código de clasificación	Pasar a
01	¿Podemos continuar?	Sí No	→PARE
02	Nombre y cargo de la persona entrevistada para esta sección		
03	Número de años y meses que usted lleva en este establecimiento?	Años: _____ Meses: _____	
04	¿Quién es el principal responsable por la administración de los insumos médicos en este establecimiento?	Enfermera.....1 Oficial clínico2 Técnico farmacéutico3 Asistente farmacéutico4 Farmacéutico5 Asistente médico6 Otro (Especifique)9	

14] Instrumento de Evaluación de Indicadores Logísticos (IEIL)

Primero, hágale las siguientes preguntas al encargado o interino a cargo del establecimiento. Terminadas las 121-126 preguntas, visite el almacén o zona de almacenamiento donde se guardan los productos enumerados. Si tiene que hablar con otra persona para esta parte, presente las metas y los objetivos del estudio, tal como hizo durante la presentación. Entregue a la persona la lista de productos incluidos en el estudio, y explíquelo que para algunas de las siguientes preguntas haremos referencia a la lista.

No.	Preguntas	Código de clasificación	Pasar a / Comentarios
101.	¿Emplea usted y llena los siguientes formularios logísticos para administrar productos de salud?		
	A. Tarjetas de existencias	Sí1 No0	
	B. Registro diario	Sí1 No0	
	C. Otro	Sí1 No0	
102.	¿Qué formularios SIAL emplea usted para informar/formular pedidos?		
	A. Formularios específicos del país	Sí1 No0	→ 104
	B. Formularios específicos del país	Sí1 No0	→ 104
	C. Otros	Sí (Especifique)1 No0	
103.	¿Los informes SIAL incluyen lo siguiente?		
	A. Existencias disponibles	Sí1 No0	
	B. Cantidades consumidas	Sí1 No0	
	C. Ajustes	Sí1 No0	

104.	¿Con qué frecuencia se envían estos informes SIAL al nivel superior? (Encierre en un círculo todos los que correspondan)	Mensualmente A Trimestralmente..... B Dos veces por año..... C Una vez por año..... D Otro: _____ W	
105.	¿Cuándo fue la última vez que envió un pedido/informe de productos en este establecimiento?	Nunca 1 En el último mes 2 Hace 2 meses..... 3 Hace 3 meses..... 3 Hace más de 3 meses..... 4	
106.	¿Con qué frecuencia debe usted enviar estos informes al nivel superior? (Encierre en un círculo todos los que correspondan)	Mensualmente A Trimestralmente B Dos veces por año..... C Una vez por año..... D Otro: _____ W	
107.	¿Cuántos establecimientos deben enviar informes SIAL a este establecimiento?	_____	
108.	¿Cuántos establecimientos presentaron informes SIAL para el mes de _____ (dos meses antes del estudio)?	_____	Pida ver los informes y marque aquí si los verificó _____
109.	¿Cómo aprendió usted a llenar los formularios/registros que se usan en este establecimiento? (Encierre en un círculo todos los que correspondan)	Nunca aprendí..... A En un taller de logística B Capacitación en servicio C En el trabajo (aprendí por mi cuenta).... D Otro (especifique): _____ W	
110.	¿Cuántos pedidos de emergencia de _____ (producto, por ej. anticonceptivos, fármacos contra ITS, etc.) ha realizado usted en los últimos 3 meses?	Ninguno 0 NA..... 1 Uno 2 Dos 3 Tres..... 4 Más de tres 5	
111.	¿Quién determina en este establecimiento la cantidad a reabastecerse? (Encierre en un círculo todos los que correspondan)	El propio establecimiento A El nivel superior B Otro: _____ W	→ 114 → 114
112.	¿Cómo se determinan las cantidades a reabastecerse en este establecimiento?	Fórmula (especifique) _____ 1 No sé 2 Otros medios: 8	
113.	¿Quién es responsable de transportar estos suministros a su establecimiento? (Encierre en un círculo todos los que correspondan)	Proveedor local entrega A Nivel superior entrega B Este establecimiento pasa a buscar..... D Otro (especifique) W	→ 116 → 116 → 116

16] Instrumento de Evaluación de Indicadores Logísticos (IEIL)

114.	¿Qué tipo de transporte se usa con más frecuencia?	Vehículo del establecimiento.....1 Transporte público.....2 Vehículo privado.....3 Lancha.....4 Motocicleta.....5 Bicicleta.....6 A pie.....7 Otro (especifique).....9
115.	En promedio, ¿cuánto demora la entrega una vez pedido el producto?	Menos de 2 semanas.....1 Entre 2 semanas y 1 mes.....2 Entre 1 y 2 meses.....3 Más de 2 meses.....4
116.	¿Cuándo recibió la última visita de supervisión? <i>Verifique el registro de visitas, si hace falta.</i>	Nunca.....1 En el último mes.....2 En los últimos 3 meses.....3 En los últimos 6 meses.....4 Hace más de 6 meses.....5 Otro (Especifique).....9
117.	¿Cuándo recibió la última visita de supervisión que incluía el manejo de suministros (ej., control de tarjetas de existencias, control de informes, eliminación de productos vencidos, control de existencias)?	Nunca.....1 En el último mes.....2 En los últimos 3 meses.....3 En los últimos 6 meses.....4 Hace más de 6 meses.....5 Otro (Especifique).....9

Preguntas	Comentarios
118. ¿Hay algún producto que siempre se le acaba antes de reabastecerlo?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
Si la respuesta es No, pase a la pregunta 120.	
119. Enumere los productos que se le acaban con más frecuencia. (Incluya hasta tres)	1. _____ 2. _____ 3. _____
120. ¿Hay algún producto del que siempre esta sobreabastecido antes de reabastecerlo?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
<i>Si No, pase a la pregunta 122.</i>	
121. Enumere los productos que están más frecuentemente sobreabastecidos. (Incluya hasta tres)	1. _____ 2. _____ 3. _____
<i>Si el equipo del estudio está estudiando el sistema logístico de la cadena de frío, responda las preguntas 122–126. De lo contrario, pase a la pregunta 05 más adelante.</i>	
122. ¿Tiene usted una refrigeradora/s que funcione para guardar vacunas y equipo de prueba de VIH?	Sí..... número _____ No..... (pase a la siguiente sección) No se aplica..... (pase a la siguiente sección)

123. Para registrar la temperatura real, mire el termómetro dentro de la refrigeradora—la temperatura ideal está entre 0 y + 8 grados centígrados. (Fíjese si el termómetro falta o está roto.)	Temperatura (en centígrados) _____
124. ¿Están las refrigeradoras colocadas lejos de los objetos que las rodean (aproximadamente ½ metro)?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
125. ¿El cuadro de temperatura está actualizado? (para ello debe haber una anotación correspondiente al día anterior a la visita).	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
126. ¿Hay provisión de combustible o gas para esterilización y mantenimiento de la cadena de frío?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No

Gracias por su tiempo y su información. Su colaboración ha sido muy útil. Para las preguntas que nos quedan vamos a tener que mirar los productos en el almacén y hablar con la persona encargada.

En el almacén (si el encargado es otra persona):

Presente a todos los miembros del equipo y pídale a los representantes que se presenten a sí mismos.

Explique los objetivos de este estudio:

Buenos días. Me llamo _____. Mi colega y yo representamos _____ (ej., MS del país donde se realiza el estudio). Estamos realizando un estudio del sistema logístico de suministros de salud. Estamos estudiando la disponibilidad de algunos productos y la forma en que ustedes piden y reciben dichos productos. Estamos visitando establecimientos de salud seleccionados en todo el país, y éste es uno de ellos. El objetivo del estudio es recoger información actualizada sobre el funcionamiento del sistema logístico y las existencias de algunos productos clave.

Los resultados de este estudio nacional brindarán información para tomar decisiones y promover mejoras. La intención es aplicarlo en dos o más momentos para medir la evolución del sistema logístico.

[Agregar aquí si hay objetivos adicionales.]

Queremos hacerle algunas preguntas sobre los suministros disponibles en este establecimiento. Asimismo, nos gustaría contar algunos de los productos que tienen en existencias hoy, y observar las condiciones generales de almacenamiento. ¿Desea hacernos alguna pregunta hasta este momento?

No.	Pregunta	Código de clasificación	Ir a
05.	Nombre y cargo de la persona entrevistada para esta sección	_____	
06.	Número de años y meses que usted lleva en este establecimiento	Años: _____ Meses: _____	
07.	¿Quién es el principal responsable por la administración de los insumos médicos en este establecimiento?	Enfermera.....1 Oficial clínico2 Técnico farmacéutico3 Asistente farmacéutico4 Farmacéutico5 Asistente médico6 Otro (especifique)9	
08.	¿Las tarjetas de existencias se registran en unidades?	Sí1 No0	
09.	¿Hay algún registro donde se anote la cantidad entregada a pacientes internados?	Sí1 No0	
10.	¿Hay algún registro donde se anote la cantidad entregada a pacientes externos?	Sí1 No0	

CUADRO 1: Condición de existencias (1 de enero –30 de junio de 2004 y día de la visita)

1. Nombre de todos los productos autorizados que se van a contar
2. Unidad de medida del producto

Nota: Se deben llenar las columnas 1 y 2 antes de imprimir los cuestionarios del estudio.

3. Se administre o no el producto en este establecimiento, conteste S para sí, N para no. Si la respuesta es No, pase al siguiente producto. Observe que algunos productos deben ser administrados en todos los establecimientos de ciertos niveles. En dichos casos, esta columna debe marcarse Sí.
4. Verifique si hay una tarjeta de existencias disponible, responda S para Sí o N para No.
5. Fíjese si la tarjeta de existencias ha sido actualizada en los últimos 30 días, responda S para Sí o N para No. Nota: Si la tarjeta de existencias fue actualizada la última vez con un saldo de 0 y el establecimiento no ha recibido material de reposición, considere que la tarjeta está al día.
6. Registre el saldo en la tarjeta.
7. Registre si el establecimiento se ha quedado sin producto en algún momento de los últimos seis meses antes del estudio, responda S para Sí o N para No.
8. Registre cuántas veces el producto ha faltado en los seis meses antes del estudio, según las tarjetas, si las hay, o de lo contrario, según algún informante. Anote la información.
9. Registre el número total de días que el producto faltó en los seis meses antes del estudio.
10. Registre la cantidad de producto entregado a los usuarios o salido del almacén durante los seis meses antes del estudio. Nota: si la respuesta a la columna 4 es N, registre NA en esta columna.
11. Registre el número de meses que los datos de entrega representan (pueden ser menos de seis); registre los meses para los cuales hay algún dato anotado, incluyendo 0. Nota: si la columna 4 es N, ponga NA en esta columna.
12. Anote la cantidad de producto en el almacén usando la misma unidad de medida que usted estableció en la columna 2.
13. Registre si el establecimiento está experimentando desabastecimiento el día de la visita, *conforme al inventario físico*, responda S para Sí o N para No.
14. Anote la cantidad de productos vencidos. Cuente todos los productos vencidos al día de la visita. Si hay productos cerca de la fecha de vencimiento (lapso de una semana), anótelos en la sección de comentarios.

Nivel Máximo en meses _____; Nivel Mínimo en meses _____; Período de reabastecimiento _____

Nota: Para todos los productos desabastecidos en los últimos seis meses (incluido el día de la visita), explicar los motivos (por producto).

CUADRO 2: Condiciones de almacenamiento

Los ítems 1–12 deben evaluarse en todos los establecimientos para productos listos para distribuir o entregar a los clientes. Coloque una marca en la columna apropiada basándose en su inspección visual del almacenamiento; anote las observaciones del caso en la columna de comentarios. **Para recibir un “sí,” todos los productos y las cajas deben satisfacer los criterios para cada artículo.**

No	Descripción	No	Sí	Comentarios
01.	Los productos listos para distribución están ordenados de modo que las etiquetas de identificación y las fechas de vencimiento y/o de fabricación están visibles.			
02.	Los productos están almacenados y organizados de modo que los que primero vencen son los primeros en salir, para conteo y manejo en general.			
03.	Las cajas y los productos están en buen estado, no abollados ni aplastados por mal manejo. Si las cajas están abiertas, determinar si los productos están mojados o quebrados debido a calor/radiación (luces fluorescentes en el caso de los condones, cajas con la parte superior hacia arriba en el caso de Depo-Provera).			
04.	En este establecimiento la norma es separar los productos dañados o vencidos y eliminarlos del inventario			
05.	Los productos están protegidos de la luz solar a toda hora del día y en todas las estaciones del año.			
06.	Las cajas y los productos están protegidos contra el agua y la humedad durante todas las estaciones del año.			
07.	No hay insectos ni roedores a la vista en el almacén. (Fijarse si hay trazas de roedores [excrementos o insectos].)			
08.	El almacén tiene cerradura con llave, pero es accesible durante horas normales de trabajo; el acceso se limita a personal autorizado.			
09.	Productos almacenados a la temperatura correcta en todas las estaciones del año, según las especificaciones de temperatura del producto.			
10.	El techo está siempre en buen estado para evitar la penetración del sol y del agua.			
11.	El almacén se mantiene en buenas condiciones (limpio, sin basura, estanterías sólidas, cajas organizadas).			
12.	El espacio y la organización actuales son suficientes para los productos existentes y una ampliación razonable (ej., recibo de productos pedidos en un futuro previsible).			

Las normas adicionales a continuación se pueden aplicar a cualquier establecimiento lo suficientemente grande como para necesitar que se apilen las cajas.

No.	Descripción	No	Sí	Comentarios
13.	Los productos se apilan a un mínimo de 10 cm del suelo.			
14.	Los productos se apilan a un mínimo de 30 cm de las paredes y de otras pilas.			
15.	Las pilas de productos no miden más de 2,5 metros de altura.			
16.	Hay equipo contra incendios (considerar todo artículo identificado como promotor de la seguridad contra incendios).			
17.	Los productos se guardan separados de insecticidas y sustancias químicas.			

Orientación adicional para preguntas específicas:

Ítem 2: Al consignar la organización de los productos, considerar la vida útil de cada uno.

Ítem 3: Fijarse en las cajas para ver si están aplastadas por mal manejo. Examine también las condiciones de los productos en cajas abiertas o dañadas para ver si están mojados, abiertos debido al calor o la radiación (ej. condones a causa de luces fluorescentes), o aplastados.

Ítem 4: Realice la eliminación de los productos dañados o vencidos según los procedimientos del establecimiento (esto puede variar de un establecimiento a otro). Especifique si hay procedimientos y consigne en qué consisten.

Ítem 7: Es importante ver si hay roedores o trazas de ellos (excrementos) o insectos que puedan dañar los productos.

Ítem 8: Si el almacén está cerrado con llave, o en el caso de tratarse de una clínica, si el gabinete o armario tiene llave.

Ítem 16: El equipo contra incendios no necesita cumplir con normas internacionales. Considere todo artículo identificado como promotor de la seguridad contra incendios (ej. cubo de agua, arena). Los extinguidores vencidos o vacíos no se consideran equipo válido contra incendios

26] Instrumento de Evaluación de Indicadores Logísticos (IEIL)

 Producto	Nombre del establecimiento que formula el pedido: _____					
	Mes 1		Mes 2		Mes 3	
	<i>Cantidad pedida</i>	<i>Cantidad entregada</i>	<i>Cantidad pedida</i>	<i>Cantidad entregada</i>	<i>Cantidad pedida</i>	<i>Cantidad entregada</i>
Comentarios, notas, motivos por los cuales se entregó menos cantidad que la pedida						

Pregúnteles a las personas entrevistadas si desean hacerle alguna pregunta.

Comentarios u observaciones generales sobre el manejo de los productos:

Agradezca a la/s persona/s que hablaron con usted. Reitéreles cuánto han ayudado a que el programa cumpla con sus objetivos, y asegúreles que los resultados se utilizarán para mejorar el rendimiento del sistema logístico.

Notas/Comentarios:

28] Instrumento de Evaluación de Indicadores Logísticos (IEIL)

Descripción de indicadores



Descripción de indicadores

Los siguientes indicadores se pueden medir usando datos recogidos con el Instrumento de Evaluación de Indicadores Logísticos (IEIL).

INDICADOR: Precisión de los datos logísticos para la gestión del inventario

Definición

Para cada método/marca/producto de interés, este indicador mide la precisión de los datos logísticos como porcentaje de la discrepancia entre (1) el conteo de las existencias físicas y el conteo de las existencias registradas, y (2) conteo registrado de existencias y conteo registrado por el Sistema de Información de la Administración Logística (SIAL).

El cálculo para cada parte del indicador es:

1. Precisión en el manejo de registros de existencias:

$$\frac{\text{conteo de existencias en registro} - \text{conteo de existencias físicas}}{\text{conteo de existencias físicas}} \times 100$$

2. Precisión en la transferencia de información al formulario SIAL—

$$\frac{\text{conteo en el formulario SIAL} - \text{conteo de existencias en registro}}{\text{conteo de existencias en registro}} \times 100$$

Existencias físicas, registro de existencias e informe SIAL se refieren a la cantidad de cada producto en buenas condiciones, no vencido y disponible en un establecimiento de prestación de servicio o en un almacén.

El conteo de las existencias físicas se determina contando las existencias en cada almacén. El conteo de existencias en registro se inscribe en formularios que usan los establecimientos para llevar la cuenta de saldos de existencias, transacciones y ajustes que se realizan con el correr del tiempo. El conteo de los informes SIAL se lleva en informes periódicos que resumen saldos de existencias, transacciones y ajustes que se realizan en un período de tiempo específico. Los informes se transmiten de un nivel del sistema a otro.

Los evaluadores pueden informar sobre el rango de discrepancia (o coincidencia) por establecimiento o en forma agregada, y deben hacerlo por cada producto que interese. También puede ser útil usar estas medidas para calcular el porcentaje de establecimientos que mantienen conteos precisos de sus existencias y producen informes precisos (definidos como informes que muestran que las discrepancias para todos los productos se encuadran dentro del margen de error aceptado por el programa).

Datos necesarios

- conteo físico del número total de productos en el establecimiento
- inventario registrado, obtenible del registro de existencias o de las tarjetas de existencias
- Informes SIAL.

Fuente(s) de los datos

Preguntas a los establecimientos/visitas físicas a todos los establecimientos o a un número representativo de ellos.

Objetivo y problemas

Este indicador mide la precisión de los datos sobre niveles de productos en existencia en diferentes puntos del sistema logístico. El indicador es esencial porque la cadena de suministro se apoya completamente en los datos sobre las existencias para pronosticar, conseguir y entregar las cantidades correctas de cada producto a los establecimientos de almacenamiento y distribución. Destaca la importancia de la calidad de los datos en todos los niveles del sistema.

La primera parte del indicador, que usa información sobre los niveles de existencias el día de la visita al establecimiento, proporciona información sobre el nivel de precisión con que los establecimientos registran sus inventarios. La segunda parte, que compara el informe SIAL más reciente con el saldo registrado del inventario en la fecha más cercana, proporciona información sobre la precisión de los datos que se están transfiriendo a los formularios de los informes SIAL. Dado que la segunda mitad requiere examinar registros históricos de existencias, es posible que los evaluadores tengan dificultades para recoger estos datos. Este indicador también puede verificar pérdidas en el sistema, verificar la puntualidad con que se actualizan los informes sobre existencias, y determinar hasta qué punto los programas completan y presentan sus informes SIAL.

Idealmente, un programa no debería mostrar discrepancias entre los inventarios físicos y las dos fuentes de datos sobre nivel de existencias, pero en la práctica los evaluadores deben estar preparados para encontrar algunos errores. Cuál es un nivel aceptable de error dependerá de las condiciones en cada país. En general, las discrepancias de más de 10 por ciento deberían ser causa de preocupación y pueden necesitar esfuerzos para mejorar la calidad de los datos.

Indicadores relacionados

- porcentaje de establecimientos que mantiene datos precisos de logística para manejo del inventario
- porcentaje de establecimientos que completaron y presentaron un informe SIAL para el período más reciente.

INDICADOR: Porcentaje de establecimientos que recibe la cantidad de productos pedidos

Definición

Para todos los productos que el programa se ha comprometido a suministrar, este indicador mide el porcentaje de diferencia entre la cantidad pedida en el período anterior (o algún otro lapso convenido) y la cantidad recibida para ese período.

$$\frac{\text{cantidad recibida} - \text{cantidad pedida}}{\text{cantidad pedida}} \times 100$$

Este indicador debe ser calculado para cada producto pedido a un nivel superior en el sistema logístico u Orden de Compra emitida. Si se desea la media de la tasa de satisfacción de pedidos para todos los productos, la cifra debe basarse en los valores absolutos de las discrepancias calculados para cada producto.

Datos necesarios

- lista de productos que el programa se ha comprometido a suministrar o un subgrupo predeterminado de esta lista
- cantidad de productos pedidos para el último período o durante un período de tiempo definido (ej. trimestre, año) y fechas en que se hicieron los pedidos para todos los establecimientos o un grupo representativo de ellos
- cantidad de productos recibidos durante el periodo anterior o durante el mismo lapso de tiempo definido (ej. trimestre, año)
- fechas en que se recibieron los pedidos de todos los establecimientos o una muestra representativa de ellos.

Fuente(s) de los datos

Encuestas en los establecimientos/visitas físicas a todos los establecimientos o a una muestra representativa de ellos.

Objetivos y problemas

Este indicador mide la tasa de pedidos satisfechos durante un lapso de tiempo definido. Para entender mejor en qué forma el personal está manejando sus existencias, el indicador muestra si se está entregando el pedido completo en tiempo y forma. El cálculo se puede hacer para cada establecimiento para identificar productos y/o proveedores problemáticos. También se lo puede emplear para identificar aspectos que necesitan mejora a otros niveles del sistema logístico en los cuales los establecimientos determinan las cantidades de sus pedidos, incluido el nivel nacional.

Indicadores relacionados

- promedio de duración del tiempo transcurrido entre la fecha en que se realizó y se recibió el pedido
- porcentaje de establecimientos que recibieron sus últimos cuatro pedidos con puntualidad.

INDICADOR: Porcentaje de establecimientos que mantienen condiciones aceptables de almacenamiento

Definición

Este indicador mide el porcentaje de establecimientos de almacenamiento que mantienen condiciones aceptables. Los evaluadores deben consignar este indicador para cada condición mencionada en el IEIL.

$$\frac{\text{no. de establecimientos que cumplen todas las condiciones en medida aceptable.}}{\text{no. total de establecimientos visitados.}} \times 100$$

Datos necesarios

- lista de verificación de condiciones aceptables de almacenamiento
- datos recogidos por cada condición en todos los establecimientos o en una muestra representativa de ellos por un observador que conoce los requisitos de almacenamiento.

Fuente(s) de los datos

Encuestas en los establecimientos/visitas físicas a todos los establecimientos o a una muestra representativa de ellos.

Objetivos y problemas

Este indicador mide las condiciones de los establecimientos comparadas con una lista de condiciones necesarias para proteger la integridad de los productos. Los evaluadores pueden aplicar el indicador a cada nivel del sistema logístico para identificar los establecimientos que necesitan mejoras.

Los evaluadores deben usar la primera parte de la lista de verificación que se encuentra en el IEIL para evaluar todos los establecimientos de almacenamiento (incluidos espacios pequeños de almacenamiento a nivel de punto de entrega de servicio). La segunda parte de la lista se aplica a establecimientos más extensos, según corresponda.

Indicador relacionado

- porcentaje de establecimientos que satisfacen todas las condiciones de almacenamiento (o un porcentaje deseado).

INDICADOR: Porcentaje de establecimientos desabastecidos en algún momento de un período dado

Definición

Este indicador mide el porcentaje de establecimientos (almacenes, puntos de entrega de servicios) que se quedaron desabastecidos de un método/marca/producto que dicho establecimiento debía recibir o distribuir en algún momento de un lapso específico (ej. los últimos 6 o 12 meses).

$$\frac{\text{no. de establecimientos evaluados desabastecidos de un (método/marca/producto)}}{\text{no. total de establecimientos evaluados que distribuye o entrega (método/marca/producto)}} \times 100$$

Los evaluadores deben calcular el indicador en todos los establecimientos (o en una muestra de ellos) que distribuyen o entregan los productos. Calcule el indicador separadamente para cada producto, y sume los datos para calcular el porcentaje de establecimientos que experimentaron desabastecimiento de cada producto en algún momento del período especificado. Los evaluadores pueden usar el cuadro de desabastecimiento en el IEIL para tabular los datos requeridos para medir el indicador.

Datos necesarios

- información sobre los niveles de existencias de todos los productos de interés para los últimos seis (o 12) meses a todos los niveles del sistema.

Fuente(s) de los datos

Por lo general hace falta una encuesta en los establecimientos/visitas físicas a todos los establecimientos o a una muestra representativa de ellos. En algunos países/programas, los evaluadores pueden emplear sistemas de administración de información logística o registros de supervisión, según la calidad de la información disponible.

Objetivos y problemas

Este indicador mide la disponibilidad del producto (o la falta de él) durante un lapso de tiempo, e indica la capacidad de un programa de satisfacer las necesidades de los clientes con una gama completa de productos y servicios. Los evaluadores deben usar este indicador juntamente con el indicador de condición de existencias, e interpretarlo con cuidado, porque los establecimientos pueden evitar quedarse sin existencias racionando sus suministros. Otros Indicadores relacionados (ver más adelante) pueden dar más información sobre la disponibilidad general de los productos. Por ejemplo, la duración de los períodos de desabastecimiento puede ayudar a diferenciar entre los productos que escasean por poco tiempo (ej. 1–2 días) y los que escasean durante períodos extensos. Los evaluadores pueden evaluar las razones del desabastecimiento para ayudar a los gerentes de los programas a resolver las causas básicas de esta falla en el sistema logístico.

Si la política nacional indica que diferentes marcas del mismo producto no se pueden intercambiar, entonces los evaluadores deben monitorear las marcas separadamente. Si la política permite sustituciones de marcas equivalentes, y si los proveedores hacen de la sustitución una práctica, los evaluadores pueden monitorear diferentes marcas como si fueran el mismo producto.

36] Instrumento de Evaluación de Indicadores Logísticos (IEIL)

Usar datos de un lapso de 12 meses les permite a los evaluadores considerar variaciones estacionales en el uso de los productos, pero tal vez les resulte difícil obtener datos históricos. Calcular este indicador usando datos de seis meses es menos engorroso porque requiere el examen de menos informes. Si los evaluadores se apoyan en datos de menos de 12 meses, deben investigar aspectos de estacionalidad.

Indicadores relacionados

- porcentaje de establecimientos desabastecidos de algún producto el día de la visita
- porcentaje de establecimientos abastecidos de todos los productos el día de la visita
- número medio de productos en desabastecimiento el día de la visita
- porcentaje de productos desabastecidos en algún momento de los últimos seis (o 12) meses
- número medio de veces que cada método se quedó desabastecido en los últimos seis (o 12) meses.
- duración media de los períodos de desabastecimiento

INDICADOR: Porcentaje de establecimientos cuyos niveles de existencias garantizan la disponibilidad de productos en el corto plazo

Definición

Este indicador mide el porcentaje de establecimientos con niveles de existencias mayores a cero y por debajo del nivel máximo establecido para el suministro pleno de cada método/marca/producto, en un momento dado (ej. el día de la visita).

$$\frac{\text{no. de establecimientos con niveles de existencias mayores a cero pero con menos del nivel máximo establecido para el producto}}{\text{no. total de establecimientos visitados}} \times 100$$

En los casos en que los niveles de existencias son mayores a cero pero menos que el nivel mínimo establecido, los evaluadores deben registrar si hay o no un pedido pendiente para reabastecer los suministros.

Los evaluadores pueden reportar el indicador a nivel de establecimiento, o bien pueden sumar una muestra de establecimientos o el programa completo. A cualquier nivel, los evaluadores deben calcular y reportar el indicador separadamente para cada producto, a fin de que cada producto reciba su propia medición. Si se desea, los evaluadores pueden agregar datos para crear indicadores adicionales, como el porcentaje de establecimientos con existencias adecuadas de todos los productos (ver Indicadores relacionados más adelante). No se recomienda promediar todos los productos para encontrar un nivel “promedio” adecuado pues el sobreabastecimiento de un producto puede compensar el sub-abastecimiento en otro, creando la falsa impresión de que los niveles de existencias eran adecuados.

Datos necesarios

- niveles de existencias de todos los productos en un momento dado (ej. el día de la visita)
- niveles mínimos y máximos de existencias establecidos por el programa
- datos históricos de consumo o entregas de cada producto en cada establecimiento
- registros de pedidos recientes (para productos por debajo de los niveles mínimos).

Fuente(s) de los datos

A fin de evaluar los niveles de existencias, a menudo hay que hacer una encuesta en los establecimientos/visitas físicas a todos los establecimientos o a una muestra representativa de ellos. Los evaluadores pueden recoger datos sobre las existencias realizando un inventario físico, o examinando el registro de inventario o las tarjetas de existencias. En algunos países/programas, el SIAL o registros de supervisión pueden rendir datos útiles sobre el nivel de existencias. El SIAL también debería proveer datos sobre los niveles mínimo y máximo de existencias con datos sobre consumo por producto. Las estadísticas de servicio o registros similares podrán proveer datos necesarios sobre consumo o problemas si el SIAL no lo hace.

Objetivos y problemas

Este indicador da una medida general de si los niveles de existencias de los productos son adecuados en un momento dado. Ayuda a indicar situaciones de exceso de existencias, que pueden llevar a vencimiento y derroche

38] Instrumento de Evaluación de Indicadores Logísticos (IEIL)

de productos y niveles demasiado bajos que pueden causar desabastecimiento o racionamiento. En la aplicación de este indicador, los evaluadores deben evaluar cuidadosamente los establecimientos en los cuales las existencias se encuentran por debajo de los niveles mínimos establecidos. Para ello, el evaluador debe determinar si se formuló un pedido nuevo cuando las existencias llegaron al mínimo. Si efectivamente se ha formulado el pedido, el evaluador puede considerar que las existencias son adecuadas, pues lo probable es que el pedido llegue antes de que se acaben las existencias actuales. De lo contrario, las existencias son inadecuadas.

Los evaluadores deben aplicar el indicador sólo a los productos que el programa se ha comprometido a mantener en abastecimiento total. La condición de existencias en un momento dado para los productos que no estén en abastecimiento total puede indicar únicamente el tiempo transcurrido desde que llegó el último pedido, antes que medir si los procedimientos de manejo del inventario son efectivos. Lo ideal sería que los evaluadores midieran la condición de las existencias a lo largo de cierto tiempo (ver indicador relacionado abajo) pero, en la mayoría de los casos, este método es posible únicamente si el SIAL está automatizado.

Indicadores relacionados

- porcentaje de tiempo durante el cual cada producto tiene existencias adecuadas (este indicador requiere un SIAL automatizado, o bien un extenso estudio de registros históricos)
- porcentaje de establecimientos con productos de abastecimiento total adecuadamente abastecidos para disponibilidad en el corto plazo
- porcentaje de establecimientos sub-abastecidos, adecuadamente abastecidos y sobre-abastecidos